RIORDINO DELLE FUNZIONI DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE PREFESTIVA, FESTIVA E NOTTURNA NELL'AZIENDA USL DI IMOLA

Generalità

Il servizio di Continuità Assistenziale (CA), già conosciuto come Guardia Medica e recentemente rinominato dal nuovo ACN "Servizio di Assistenza Primaria ad attività oraria", è finalizzato ad assicurare costanza alle attività territoriali nei giorni e orari in cui Medico di Famiglia e Pediatra di Libera Scelta non sono presenti in servizio, ovvero nelle ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi.

E' del tutto appropriato l'abbandono del vecchio termine Guardia Medica, che alimentava l'equivoco di una presenza di un guardiano sul territorio che potesse intervenire subito, nelle condizioni di emergenza-urgenza.

In realtà, infatti, non si tratta di un servizio di emergenza, e quindi i tempi di intervento non devono essere quelli del 118, ma in linea semmai con quelli garantiti dai servizi di assistenza primaria (MMG, Assistenza Domiciliare, ecc.).

Non a caso, se un cittadino, tramite il contatto con questo servizio, ha bisogno di essere assistito in emergenza-urgenza, deve essere reindirizzato ai servizi di E/U.

Il nuovo ACN realizza l'attivazione del ruolo unico per la Medicina Generale, già previsto dalla Legge n. 189/2012 (art. 1, comma 3), e ha unificato la funzione dei medici a rapporto convenzionale; nel presente testo, quindi, oltre al termine MMG, si utilizzerà aggiuntivamente la specifica di:

- a) MMG ad esclusiva attività fiduciaria (a ciclo di scelta), per indicare i medici convenzionati già conosciuti come medici di famiglia;
- b) MMG ad esclusiva attività oraria, per indicare i medici convenzionati già conosciuti come medici di Continuità Assistenziale (o medici di Guardia Medica);
- c) MMG ad attività oraria e fiduciaria, per indicare i medici convenzionati del ruolo unico.

Il MMG ad attività oraria impegnato nelle attività di CA svolge funzioni sovrapponibili a quelle del MMG a ciclo di scelta e del Pediatra di Libera Scelta: può prescrivere proposte di ricovero, certificazioni di malattia per il lavoratore per un massimo di tre giorni, farmaci per terapie non differibili per coprire un periodo non superiore a 48/72 ore; nei casi di maggior gravità, il medico può allertare direttamente il 118 per l'invio di un'ambulanza sul posto.

Il servizio di CA è rivolto a tutta la popolazione, e assicura prestazioni sanitarie non differibili notturne, festive e prefestive; è gratuito per tutte le persone residenti in Regione Emilia-Romagna; inoltre, è gratuito per tutte le persone domiciliate con scelta del Medico di Medicina Generale in Emilia-Romagna. Il servizio di CA è a pagamento per i cittadini italiani non residenti in Regione o domiciliati senza scelta del Medico di Medicina Generale in Emilia-Romagna.

Servizi offerti

- ✓ Consulenza telefonica
- ✓ Visita medica domiciliare
- ✓ Prescrizioni di farmaci non differibili (nei quantitativi minimi indispensabili)
- ✓ Certificazione di malattia dei lavoratori dipendenti
- ✓ Certificazione di constatazione di decesso
- ✓ Visita ambulatoriale nelle sedi, giornate e orari di seguito indicati

Modalità di Accesso

Per accedere al servizio di CA presso l'Azienda USL di Imola si deve contattare il **Numero Verde 800 040 050**.

Il MMG ad attività oraria, dopo aver chiesto alcuni dati anagrafici, inquadra il problema di salute e può:

- ✓ fornire telefonicamente i consigli più opportuni;
- ✓ consigliare un'eventuale visita presso un ambulatorio di Continuità Assistenziale o presso il CAU;
- ✓ decidere di effettuare una visita al domicilio;
- ✓ allertare direttamente il 118 per l'invio di un'ambulanza sul posto nei casi di maggior gravità.

Per gli Ambulatori di Continuità Assistenziale è previsto l'**accesso diretto**.

Attuale Assetto dei Servizi

Il servizio di CA dell'Azienda USL di Imola è articolato sulle quattro sedi delle Case della Comunità (Imola, Castel San Pietro, Medicina e Borgo Tossignano) ed in ognuna di queste sono garantite sia le attività di ricezione delle chiamate, sia le visite domiciliari, sia le attività ambulatoriali.

1) Ricezione Chiamate e Visite Domiciliari

Queste attività sono garantite tutte le notti dalle ore 20:00 alle ore 08:00, e inoltre il sabato, la domenica, i giorni festivi e prefestivi dalle ore 8.00 alle 20.00.

Nella sede di Imola sono presenti, sulle 12 ore diurne e notturne, 3 MMG ad attività oraria.

Nelle sedi di Castel San Pietro e Medicina è presente, sulle 12 ore diurne e notturne, 1 MMG ad attività oraria.

Nella sede di Borgo Tossignano è presente 1 MMG ad attività oraria in fascia oraria diurna (prefestivi e festivi) per dodici ore; lo stesso medico è dedicato anche alle attività ambulatoriali di CA.

Schieramenti per la Ricezione Chiamate e le Visite Domiciliari

Sedi di CA NPF	Turno	Risorse Mediche dedicate
IMOLA	Notturno (20,00 - 8,00)	3 MMG AO
	Prefestivo (8,00 - 20,00)	3 MMG AO
	Festivo (8,00 - 20,00)	3 MMG AO
CASTEL SAN PIETRO	Notturno (20,00 - 8,00)	1 MMG AO
	Prefestivo (8,00 - 20,00)	1 MMG AO
	Festivo (8,00 - 20,00)	1 MMG AO
MEDICINA	Notturno (20,00 - 8,00)	1 MMG AO
	Prefestivo (8,00 - 20,00)	1 MMG AO
	Festivo (8,00 - 20,00)	1 MMG AO
BORGO TOSSIGNANO	Notturno (20,00 - 8,00)	
	Prefestivo (8,00 - 20,00)	1 MMG AO
	Festivo (8,00 - 20,00)	1 MMG AO
AUSL IMOLA	Notturno (20,00 - 8,00)	5 MMG AO
	Prefestivo (8,00 - 20,00)	6 MMG AO
	Festivo (8,00 - 20,00)	6 MMG AO

2) Ambulatori di Continuità Assistenziale e Centro di Assistenza e Urgenza

Gli Ambulatori di Continuità Assistenziale presenti all'interno delle Case della Comunità di Castel San Pietro Terme, Medicina e Borgo Tossignano, ad accesso diretto, prevedono la presenza di un MMG ad attività oraria. Vi si accede direttamente al sabato e nei giorni prefestivi e festivi dalle 8.00 alle 20.00.

L'Ambulatorio di Continuità Assistenziale della Casa della Comunità di Castel San Pietro è rivolto a tutti gli assistiti dei comuni di Castel S. Pietro T. e Dozza; ha sede in viale Oriani 1, a Castel S. Pietro Terme.

L'Ambulatorio di Continuità Assistenziale della Casa della Comunità di Medicina è rivolto a tutti gli assistiti di Medicina e Castel Guelfo; ha sede in via Saffi 1, a Medicina.

L'Ambulatorio di Continuità Assistenziale della Casa della Comunità di Borgo Tossignano è rivolto a tutti gli assistiti dei comuni della Vallata del Santerno; ha sede in via dell'8° Centenario 4, a Borgo Tossignano. Il Centro Assistenza e Urgenza (CAU) di Imola, ad accesso diretto, prevede la presenza di 1/2 MMMG ad attività oraria (a seconda delle condizioni di flusso), che si alternano su turni di 6 ore, oltre a personale infermieristico dedicato.

Il CAU ha sede è in via Caterina Sforza 3 a Imola ed è aperto tutti i giorni dalle 8,00 alle 20,00; è stato attivato nel dicembre 2023, sostituendo l'ambulatorio di CA della Casa della Comunità di Imola.

Schieramenti per le attività ambulatoriali

Sedi Ambulatoriali	Turno	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
CAU IMOLA	Feriale	1 MMG AO						1 MMG AO					
	Sabato/Prefestivo	2 MMG AO						1/2 MMG AO					
	Domenica/Festivo	2 MMG AO						1/2 MMG AO					
CA CASTEL SAN PIETRO	Sabato/Prefestivo	1 MMG AO											
	Domenica/Festivo	1 MMG AO											
CA MEDICINA	Sabato/Prefestivo	1 MMG AO											
	Domenica/Festivo	1 MMG AO											
CA BORGO TOSSIGNANO	Sabato/Prefestivo	1 MMG AO											
	Domenica/Festivo	1 MMG AO											

Dati di Attività

Le Tabelle che seguono riportano i dati di attività 2023 riferiti alle chiamate telefoniche per consulto medico ed alle visite domiciliari, per ciascuna delle sedi di Continuità Assistenziale.

Visite Domiciliari per sede di CA. Anno 2023

Sedi	Visite nott.	Visite diur.	Visite/TN	Visite/TD	Visite/notte	Visite/giorno
Imola	476	866	0,43	2,37	1,30	7,10
Castel San Pietro	395	425	1,08	3,48	1,08	3,48
Medicina	229	307	0,63	2,52	0,63	2,52
Borgo Tossignano		108		0,89	0,00	0,89
Totale AUSL	1.170	1.706	0,64	2,33	3,21	13,98

Mediamente fra le 20,00 e le 08,00 si registrano poco più di tre visite domiciliari per notte (3,21), mentre nei diurni prefestivi e festivi, fra le 8,00 e le 20,00, gli interventi domiciliari sono mediamente quasi quattordici (13,98).

Considerando le dimensioni territoriali aziendali, si può stimare che un intervento domiciliare possa avere una durata media complessiva (compreso lo spostamento dalla sede di partenza) di circa 60 minuti (1 ora).

Questo standard è quello che è stato utilizzato nelle Tabelle 1, 2 e 3 ai fini della determinazione dei carichi di lavoro per il personale medico ad attività oraria dedicato all'espletamento delle visite domiciliari.

Consigli Telefonici per sede di CA. Anno 2023

Sedi	Telef. nott.	Telef. diur.	Telef./TN	Telef./TD	Telef./notte	Telef./giorno
Imola	2.569	2.084	2,35	5,69	7,04	17,08
Castel San Pietro	569	371	1,56	3,04	1,56	3,04
Medicina	867	545	2,38	4,47	2,38	4,47
Borgo Tossignano		147		1,20	0,00	1,20
Totale AUSL	4.005	3.147	2,19	4,30	10,97	25,80

Mediamente fra le 20,00 e le 08,00 si registrano circa undici consigli telefonici per notte (10,97), mentre nei diurni prefestivi e festivi, fra le 8,00 e le 20,00, i consigli telefonici sono mediamente quasi ventisei (25,80).

Ai fini della determinazione dei carichi di lavoro del personale medico ad attività oraria dedicato alla ricezione delle chiamate ed ai consigli telefonici, si sono utilizzati i tempi medi delle chiamate registrati in ciascuna fascia oraria distintamente nelle giornate feriali, prefestive e festive, dalla Centrale Operativa di Bologna nel corso del 2023.

La durata media delle chiamate è risultata compresa fra un minimo di 3'41" ed un massimo di 6'17".

Riordino delle attività della Continuità Assistenziale

Il progetto di riordino delle attività della Continuità Assistenziale sarà sviluppato nel rispetto dei principi e degli obiettivi della pianificazione regionale ed in coerenza con le strategie aziendali, in totale aderenza agli obiettivi di mandato assegnati dall'Assessorato Regionale Sanità e Welfare alla nostra Azienda Sanitaria ed in piena rispondenza con i modelli e gli standard attesi sulla base del Decreto 23 maggio 2022, n.77.

Terrà inoltre conto del contesto operativo entro il quale si svilupperanno gli investimenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), declinando la riforma di settore alla base degli interventi previsti dalla Componente 1 della Missione 6 "Reti di prossimità, strutture e Telemedicina per l'assistenza sanitaria territoriale".

I principi del riordino prefigurano in particolare gli assetti che a regime assumeranno i servizi territoriali (AFT, numero europeo armonizzato 116117, Unità di Continuità Assistenziale, Centri per l'Assistenza e Urgenza).

Nella prima fase, in attesa della istituzione delle nuove Aggregazioni Funzionali Territoriali (AFT), nulla sarà modificato rispetto all'assetto delle attività ambulatoriali territoriali della Continuità Assistenziale. Sarà invece rimodulato l'assetto delle attività di ricezione chiamate, consigli telefonici e visite domiciliari, allineando l'organizzazione ai principi di cui ai nuovi modelli dei servizi territoriali del DM 77 (116117, UCA), in termini di centralizzazione delle chiamate telefoniche e accentrimento degli interventi a domicilio su base distrettuale.

Dopo l'istituzione del CAU, questo è un secondo passo nella direzione della ottimizzazione dei servizi territoriali in risposta alle urgenze a bassa criticità, con l'obiettivo di alleggerire il carico improprio di attività che continua a gravare sul Pronto Soccorso.

Le azioni di riordino contribuiranno al miglioramento delle condizioni di lavoro dei medici coinvolti (superamento del lavoro notturno solitario nelle sedi decentrate), all'adeguamento del trattamento economico (rivisitazione tariffaria) ed allo sviluppo degli aspetti organizzativi (maggiore flessibilità,

maggior possibilità di assorbimento dei picchi di attività) ed operativi, (più frequenti opportunità di confronto e supporto, maggior omogeneità di risposta).

La concentrazione dei medici presso un'unica sede consentirà una maggior efficienza e di realizzare condizioni di miglior gestione delle chiamate in entrata, con un miglioramento della tempestività delle risposte.

Non potrà più succedere che un medico in visita domiciliare, a partire dalle sedi periferiche, debba anche rispondere ai consulti telefonici.

Per i cittadini non cambierà nulla circa la fruizione e l'accessibilità di questi servizi territoriali dedicati ad affrontare le prestazioni non differibili di carattere episodico, mantenendo una stretta connessione e raccordo con il MMG a ciclo di scelta per il proseguimento delle cure.

Ogni elemento di innovazione organizzativa introdotto sarà oggetto di attenta valutazione e monitoraggio, e ogni eventuale azione correttiva sarà prontamente adottata.

Nuovo Scenario organizzativo

Prefigurando l'evoluzione di cui al precedente paragrafo, la ricezione delle chiamate e i consigli telefonici saranno accentrati presso la sede di CA di Imola, nelle more di ulteriori azioni di riordino che faranno seguito, nella direzione della realizzazione della Centrale Unica Metropolitana di Continuità Assistenziale, ovvero della Centrale Operativa 116117.

Il dimensionamento dell'organico terrà conto del fatto che il territorio della nostra Azienda Sanitaria farà afferire a questo punto di accesso telefonico circa 10.000 chiamate/anno.

Per garantire l'espletamento delle visite domiciliari prefestive e festive diurne e notturne, le risorse mediche saranno anch'esse concentrate presso la sede di Imola, prefigurando ed anticipando in tal modo l'organizzazione che dovrà assumere l'Unità di Continuità Assistenziale (UCA).

Tale assetto consente di superare il problema della presenza notturna isolata del medico, nelle sedi di Medicina e di Castel San Pietro Terme.

Sulla base dei dati di attività (vedi Tabelle 1, 2 e 3), si può prefigurare sufficiente la presenza di 4 medici in turno nella fascia oraria 08,00-24,00 e 3 medici in turno nella fascia oraria 24,00-08,00.

La copertura 20,00-24,00 può agevolmente essere ottenuta attraverso l'impiego del medico ad attività oraria in uscita dal turno del CAU.

Una presenza medica incrementale è possibile debba essere prevista nei momenti in cui dovesse registrarsi una significativa e maggior pressione della domanda (condizioni di stress climatico, ponti festivi, periodi influenzali ed epidemici).

Schieramenti Nuovo Modello Organizzativo per Ricezione Chiamate e Visite Domiciliari

Sedi di CA NPF	Turno	Risorse Mediche dedicate	
			4 MMG AO
IMOLA (UNICA)	Notturmo (20,00-08,00)		
	Prefestivo (08,00-20,00)	4 MMG AO	
	Festivo (08,00-20,00)	4 MMG AO	

L'impatto economico derivante dalle suddette azioni di riordino si compone di circa 240.000 euro di costi annuali cessanti, per effetto della riduzione delle presenze mediche notturne e di circa 45.000 euro di costi annuali sorgenti, per effetto della variazione del rapporto ottimale e delle conseguenti rimodulazioni tariffarie incrementali.

Le Tabelle 1, 2 e 3 riportano infine la rideterminazione del fabbisogno di personale medico ad attività oraria nei giorni feriali, prefestivi e festivi, nelle diverse fasce orarie, ottenuto attraverso la stima dell'impegno orario nelle singole tipologie prestazionali (consigli telefonici e visite domiciliari).

Il fabbisogno di Medici ad attività oraria risultante dal calcolo dei carichi di lavoro risulta più che garantito dagli schieramenti di cui al nuovo modello organizzativo.

Avvio sperimentazione dell'Unità di Continuità Assistenziale

L'Unità di Continuità Assistenziale (UCA), così come prevista dal DM. 77/2022 è una équipe mobile medico-infermieristica distrettuale a cui è affidato il compito di gestire a domicilio pazienti in condizioni clinico-assistenziali di particolare complessità e di comprovata difficoltà operativa di presa in carico. In particolare essa assicura la presa in carico temporanea (cure intermedie) nei casi di dimissione difficile del paziente, interviene durante i focolai epidemici, e garantisce una risposta rapida e flessibile attraverso accertamenti diagnostici specifici e relativi interventi terapeutici.

La riorganizzazione del servizio di continuità assistenziale su base unica distrettuale rappresenta una finestra di opportunità per sperimentare questo modello smart di assistenza al domicilio, con l'utilizzo di personale medico a ciclo di scelta nelle fasce diurne feriali e con l'utilizzo di medici a rapporto orario durante le fasce diurne prefestive e festive ed il supporto del personale infermieristico dell'assistenza domiciliare in pronta disponibilità.

Il modello organizzativo dell'UCA che viene proposto, prevede la presa in carico di assistiti affetti da gravi patologie o pazienti fragili o persone con problemi di salute non urgenti ma non differibili, avendo l'obiettivo di prevenire l'ospedalizzazione o accessi impropri al Pronto Soccorso.

L'équipe medico infermieristica territoriale può essere integrata anche da altre figure professionali specialistiche (Cardiologo, Pneumologo, Geriatra, ecc.) in base alle singole patologie trattate, e può avvalersi degli strumenti della Telemedicina.

L'attivazione della équipe UCA è operata dalla Centrale Operativa Territoriale nelle fasce orarie diurne (8,00-20,00), e può anche essere disposto l'invio di una sola componente professionale.

In fase di avvio sperimentale si prevede che le attività dell'UCA possa rientrare fra le seguenti tipologie:

- terapie sottocutanee, intramuscolari ed endovenose;
- sostituzione e gestione di catetere vescicale;
- medicazione di lesioni cutanee;
- medicazione e gestione di PICC, CVC, MIDLINE;
- rilevazione parametri vitali (PA, FC, FR, SPO2, HGT);
- esecuzione di EGA;
- esecuzione di emotrasfusioni;
- gestione stomie;
- gestione nutrizione enterale e parenterale.

L'UCA non sostituisce, bensì supporta le attività dei MMG a ciclo di scelta, nella presa in carico dei loro pazienti per un periodo definito.

La messa in pratica del ruolo unico in Medicina Generale apre la possibilità di individuare soluzioni organizzative che aumentino la copertura clinico assistenziale, sotto il profilo quali-quantitativo, in modo tale da ridurre la discontinuità dell'assistenza, da razionalizzare la duplicazione dell'offerta fra CA e 118 e da evitare l'accesso improprio al Pronto Soccorso, garantendo continuità nelle fasce orarie diurne durante le quali si concentra il maggior numero di richieste di assistenza non urgente.

L'integrazione dell'UCA con le diverse figure professionali che compongono la rete è supportata da strumenti informatici e digitali; le componenti professionali beneficiano di collegamenti a sistemi digitali di Telemedicina (telemonitoraggio, teleconsulto e televisita), per gestire in modo flessibile ed integrato i percorsi di cura, garantendo l'interoperabilità delle consulenze.

L'UCA è infine dotata di strumentazione diagnostica avanzata di primo livello e di una gamma completa di dispositivi medici portatili, in grado di rilevare ed acquisire informazioni e parametri necessari a monitorare le condizioni cliniche dei pazienti.

TABELLA 1 - FABBISOGNO MEDICI CA GIORNI FERIALI (n. 243)

Fascia Oraria	Durata Media Chiamate	Numero Chiamate	Tempo di Lavoro Chiamate*	Durata Media Visita	Numero Visite	Tempo di Lavoro Visite	Tempo di Lavoro Totale	Medici Necessari Totale
20-21	0:04:12	1198	0:41:25	1:00:00	277	1:08:24	1:49:48	2
21-22	0:04:49	561	0:22:14	1:00:00	136	0:33:35	0:55:49	1
22-23	0:05:10	339	0:14:25	1:00:00	103	0:25:26	0:39:51	1
23-24	0:05:22	199	0:08:47	1:00:00	66	0:16:18	0:25:05	1
00-01	0:05:43	91	0:04:17	1:00:00	42	0:10:22	0:14:39	1
01-02	0:05:27	72	0:03:14	1:00:00	27	0:06:40	0:09:54	1
02-03	0:05:22	55	0:02:26	1:00:00	24	0:05:56	0:08:21	1
03-04	0:05:19	55	0:02:24	1:00:00	19	0:04:41	0:07:06	1
04-05	0:05:08	39	0:01:39	1:00:00	18	0:04:27	0:06:06	1
05-06	0:04:57	47	0:01:55	1:00:00	22	0:05:26	0:07:21	1
06-07	0:04:55	58	0:02:21	1:00:00	29	0:07:10	0:09:30	1
07-08	0:04:07	169	0:05:44	1:00:00	79	0:19:30	0:25:14	1

TABELLA 2 - FABBISOGNO MEDICI CA GIORNI PREFESTIVI (n. 59)

Fascia Oraria	Durata Media Chiamate	Numero Chiamate	Tempo di Lavoro Chiamate*	Durata Media Visita	Numero Visite	Tempo di Lavoro Visite	Tempo di Lavoro Totale	Medici Necessari Totale
00-01	0:05:15	28	0:04:59	1:00:00	14	0:14:14	0:19:13	1
01-02	0:05:07	12	0:02:05	1:00:00	5	0:05:05	0:07:10	1
02-03	0:05:52	9	0:01:47	1:00:00	5	0:05:05	0:06:52	1
03-04	0:05:18	7	0:01:15	1:00:00	4	0:04:04	0:05:20	1
04-05	0:04:38	5	0:00:47	1:00:00	3	0:03:03	0:03:50	1
05-06	0:05:44	8	0:01:33	1:00:00	5	0:05:05	0:06:38	1
06-07	0:04:53	14	0:02:19	1:00:00	10	0:10:10	0:12:29	1
07-08	0:03:41	47	0:05:52	1:00:00	32	0:32:33	0:38:25	1
08-09	0:04:04	198	0:27:18	1:00:00	46	0:46:47	1:14:04	2
09-10	0:04:14	204	0:29:16	1:00:00	54	0:54:55	1:24:11	2
10-11	0:04:06	192	0:26:41	1:00:00	66	1:07:07	1:33:48	2
11-12	0:04:07	117	0:16:20	1:00:00	47	0:47:48	1:04:07	2
12-13	0:04:18	141	0:20:33	1:00:00	58	0:58:59	1:19:32	2
13-14	0:04:22	75	0:11:06	1:00:00	63	1:04:04	1:15:10	2
14-15	0:04:20	93	0:13:40	1:00:00	64	1:05:05	1:18:45	2
15-16	0:04:33	84	0:12:57	1:00:00	59	1:00:00	1:12:57	2
16-17	0:04:23	124	0:18:25	1:00:00	88	1:29:29	1:47:55	2
17-18	0:04:26	119	0:17:53	1:00:00	97	1:38:39	1:56:32	2
18-19	0:04:44	110	0:17:39	1:00:00	91	1:32:33	1:50:12	2
19-20	0:04:54	106	0:17:36	1:00:00	51	0:51:52	1:09:28	2
20-21	0:05:09	181	0:31:36	1:00:00	55	0:55:56	1:27:32	2
21-22	0:05:39	112	0:21:27	1:00:00	30	0:30:31	0:51:58	1
22-23	0:05:33	78	0:14:40	1:00:00	16	0:16:16	0:30:57	1
23-24	0:05:39	45	0:08:37	1:00:00	15	0:15:15	0:23:52	1